






Au sommaire de ce mois

-  Nouvelles organisation Axa France
-  Discovery : l'argumentaire est une priorité
-  ACCORD plateforme de conseil et d'expertise
-  IARD, conséquences loi Hamon quel soutien ?
-  Allocation de scolarité

Excellente rentrée sous l'ère d'une nouvelle organisation AXA France !

Pour la Direction, la nouvelle Organisation doit permettre de relever les enjeux de croissance, de compétitivité et renforcer l'efficacité opérationnelle. Centralisation, fluidité entre les entités, **mutualisation des moyens et compétences au profit du CLIENT** dans un environnement contraint, d'un marché réglementé au taux bas et à croissance atone, en pleine révolution de digitalisation et d'arrivée de nouveaux acteurs de l'assurance.

Voici très simplifié le discours de notre Direction pour justifier la transformation de l'organisation de l'entreprise.

L'enjeu des élus UDPA UNSA est que cette transformation permette à chacun de vous, salariés, de trouver une place sans dégradation de vos conditions de travail, sans déclassification ni contraintes géographiques et avec une juste reconnaissance salariale. Le mot d'ordre est donc « vigilance » pour que les moyens de communication, d'accompagnement et de formation soient efficaces.

Avec conviction, l'UDPA-UNSA a ouvert la séance CCE du 14 septembre et fait la déclaration préalable ci-dessous.

« L'été fut ponctué de différentes interviews de nos dirigeants avec pour leitmotiv : gagner en efficacité – accélérer la modernisation – réduire les frais – offrir davantage d'expertises. Les élus UDPA UNSA ont relevé dans la presse qu'AXA se définit comme « l'assureur d'une vie meilleure pour le client »

L'UDPA UNSA rappelle qu'une [vie meilleure pour les clients passe par une vie meilleure pour les salariés](#) et demande donc à la direction des engagements sérieux sur la qualité de vie au travail.

L'UDPA UNSA insiste sur la nécessité de regagner la confiance des salariés devant ce projet d'envergure qu'est la réorganisation d'AXA France.

Nous rappelons à la direction que cette confiance est d'autant plus compliquée à obtenir que plusieurs signaux contradictoires ont été envoyés aux salariés depuis quelques temps : un manque d'effectif dans certains services qui handicape la réactivité des commerciaux et les réponses à la clientèle, l'externalisation de nos activités, l'annonce de 650 licenciements à Axa Belgium, nouvelles organisations du travail (sans papier), mobilité sur des postes de classe inférieure, changement d'outil, dans un environnement de réduction des coûts, donc de faibles augmentations salariales peu stimulantes.

En conclusion : La confiance ne se décrète pas, elle se gagne et l'UDPA UNSA demande un chiffrage des moyens réels pour accompagner ces projets lancés en même temps que les annonces d'économie de la direction générale. Quel est le gain estimé qui justifie cette nouvelle organisation ?»

En réponse à notre préalable, **Karima SILVENT** (DRH) a rappelé que si les deux pays sont impactés par les mêmes facteurs de taux bas, la problématique de structure de coût est très différente et la Belgique est impactée avec une sévérité qui n'est pas comparable à la France.

Il ne faut pas faire d'amalgame.

Enfin, elle a confirmé son attachement aux engagements de réussir la transformation d'Axa France avec tous les salariés Axa France, mais n'a pas caché que l'enseignement principal à tirer de la situation actuelle de la Belgique est la nécessité d'accélérer la transformation d'AXA France.

Pour finir, Karima SILVENT indique que les conditions de travail sont également une des préoccupations de la direction et cet été, la décision a été prise de reconduire une grande partie des CDD nécessaires pour rester à un niveau de stocks raisonnable.

3 objectifs essentiels à cette réorganisation portés par un slogan : C'est le client qui façonnera l'entreprise de demain.

- Baisser les taux de frais de gestion fixés à 1% en réduisant nos coûts informatiques et en baissant nos coûts de vente.
- Travailler sur des produits plus efficaces en performance – les UC ne sont pas toujours un produit risqué et sont beaucoup plus rentables pour nous que les produits en €. La réorganisation projetée est en lien avec le contexte : on structure les coûts avec une uniformisation tarifaire : ce qui va impliquer moins de marge.
- Nécessité de faire progresser la qualité de service : AXA est 15^{ème} de la relation client actuellement.

Voici quelques phrases clés de nos directeurs entendu lors de cette présentation :

« Le monde est en train de changer, on donne tout le pouvoir au client et la montée en puissance du digital change la manière de vivre. On veut continuer à être un assureur proposant toute la gamme tout en gagnant en efficacité commerciale. Nos clients sont de plus en plus intelligents et experts notamment grâce à Internet. Nous devons renforcer nos forces commerciales et nous pensons que nos équipes sont mûres pour pousser l'animation commerciale sur l'entreprise et le Particulier en même temps » (Matthieu Bébéar - particuliers et lard entreprises).
« Les collectives deviennent individuelles avec des garanties personnalisées et individuelles (Didier Weckner - santé et collectives) »

Cela se traduit pour nos collègues administratifs et de l'animation des réseaux AGA et A2P cette nouvelle organisation entraînera des changements hiérarchiques, des regroupements d'équipes qui font le même métier (santé, collectives, règlements corporel et auto matériel). Les équipes Engagements régionales Particuliers et Professionnels seront rassemblées au niveau national pour composer trois équipes dédiées chacune à un segment de clientèle/réseau.

« L'organisation actuelle du Réseau AEP n'est pas impactée, une stratégie inchangée mais sans doute accélérée.

La pérennité des réseaux de distribution : Oui mais avec le multi-accès, car le client attend une réponse homogène et rapide quel que soit le mode de contact utilisé. » (Matthieu. Bébéar)

La direction se dit fière d'avoir un réseau moderne, réactif et efficace, dont la transformation a été notable et exemplaire (outils, démarche commerciale, gamme de produits) depuis ces 5 dernières années. **Lors du prochain CCE, l'UDPA-UNSA questionnera la direction sur ce qui est sous-entendu sous le vocable « accélérer ».**

« Le multi-accès peut-être une relation client initiée par le web mais conclue par un dialogue en face-à-face ou au téléphone avec le distributeur.

Les chaînes de valeurs sont à fluidifier et il est impératif de rester cohérent vis-à-vis du client via les outils digitaux : axa.fr et MY AXA et en aucun cas leur imposer nos structures et notre organisation qui doivent rester pour lui totalement transparentes. » (Antoine Denoix – marque et client multi-accès)

Dans ce contexte de réorganisation, l'UDPA-UNSA sera un acteur attentif, exigeant au service unique des salariés, face à une Direction portée par la rigueur budgétaire. Pour nous l'accélération ne se conjugue pas avec la précipitation et la dégradation des forces commerciales, c'est-à-dire vos conditions de travail et votre avenir chez Axa France. Rappelons que les salariés ont déjà subi des transformations importantes depuis des mois et ils aimeraient avoir le temps de « travailler en paix » !

DISCOVERY : l'argumentaire commercial est la priorité pour l'UDPA-UNSA

« Dotée d'une ergonomie très conviviale, cette application permet de collecter toutes les données relatives au client et lui apporter le conseil adapté. Faciliter la démarche commerciale et surtout proposer un véritable « selfie financier » au client, voici DISCOVERY ! » **Le discours ne reflète en rien les difficultés vécues par les utilisateurs sur le terrain !**

Deux jours après la généralisation Discovery, l'application fait plutôt grincer des dents, car trop longue, inquisitrice et parsemée de points bloquants.

L'UDPA-UNSA a aussitôt pris les devants, grâce à vos remontées très précises, et a pu révéler des bugs (clients étrangers, n° de Siret non impacté, obligation d'un téléphone professionnel pour les retraités ! volet complémentaire santé pas utile si le client a une santé collective, mini bilan après RDV à améliorer, manque partie patrimoniale, profession et CSP à automatiser, crash d'identification) qui sont en cours de résolution nous a-t-on affirmé.

Mais le fond du sujet, est qu'il faut intégrer dans l'entretien de vente ce questionnaire scoré, réglementaire et inquisiteur. Collecter des réponses pendant 1 heure ^{1/4} peut s'avérer contre-productif à la vente si la démarche commerciale n'est pas modifiée.

Aussi **l'UDPA-UNSA revendique d'extrême urgence** :

- Une **assistance terrain renforcée** et au plus près des producteurs, car les formations Discovery sont bien lointaines.
- Une **communication sur le discours et la démarche commerciale, avec un argumentaire sur le sujet du réglementaire**. L'aspect légal de la démarche serait ainsi plus légitime pour les clients et les prospects. La Direction des ventes doit **clarifier l'approche clientèle pour faciliter la prise en main de l'outil** ou à défaut voir ses forces vives s'épuiser...

Création d'une plateforme de conseil et d'expertise Epargne en appui des commerciaux

« L'objectif est de contacter régulièrement le client AEP suivant son profil pour lui proposer des solutions d'arbitrages, et/ou de gestion pilotée, afin de renforcer le suivi clientèle et devoir de conseil. »

Selon Axa la **position du conseiller doit être renforcée par la plateforme ACCORD**.

Cela tombe bien, pour **l'UDPA-UNSA c'est le point primordial** du dossier donc de nos inquiétudes et de nos interrogations. Avec ce sujet, nous rentrons dans **l'ère du multi-accès, et l'UDPA-UNSA est, et sera exigeante afin que le commercial reste l'interlocuteur privilégié du client, et qu'une vraie communication et synergie s'installent entre lui et la plateforme**.

« Cette plateforme doit apporter un plus pour le commercial et son client. Il faut que le conseiller soit informé du contact pris immédiatement. Les clients doivent rester dans le portefeuille du conseiller AEP ». Mais, par prudence, l'UDPA-UNSA a exigé de connaître le mailing de prévenance aux clients délégués, ainsi que l'argumentaire qui sera déployé par les téléconseillers ACCORD. Nous attendons aussi des précisions sur leurs profils, leurs formations AXA et tenterons d'obtenir d'avantages d'informations sur leurs objectifs, qui jusqu'à présent nous paraissent bien ambitieux (30 contacts, 7 promesses d'arbitrages, et 1,5 concrétisations par jour et par conseiller)

- Une liste de clients sera proposée au salarié. En **toute liberté** le commercial choisira les clients qu'il veut traiter personnellement en décochant les clients qu'il ne souhaite pas confier à la plateforme. Même si la direction n'a pas vraiment répondu à la question « que ferez-vous si le commercial refuse de vous lister des clients ? », **l'UDPA-UNSA reste attachée au vrai volontariat** annoncé en central et son application terrain et sera vigilante à toutes formes de pressions ou de harcèlement.
- Malgré l'expérience de la société Acticall, l'UDPA-UNSA déplore le choix d'une plateforme externalisée. La plateforme **Service ACCORD**, localisée à Romainville (Ile de France 93 sera composée d'un référent AXA Wealth Manager et de 7 téléconseillers du Groupe Acticall recrutés pour cette mission d'appels sortants auprès de nos **clients orphelins et de 14 inspections désignées**.

La mise en œuvre nationale n'interviendra qu'après un bilan de cette expérimentation au 1^{er} trimestre 2017 et l'UDPA-UNSA sera attentive à ce qu'AXA respecte son engagement de vérifier que cela apporte un plus au commercial, en plus de celui de transformer des euros en UC...


Le tract d'avril 2016 de l'UDPA-UNSA revendiquait : « un apprentissage sur cette nouvelle posture dans être inscrite dans tous nos cursus de formation. La direction nous a confirmé travailler dans ce sens. » Espérons que le chantier soit commencé !

Assurances IARD : loi Hamon et absence de soutien à la défense du portefeuille

Beaucoup d'entre nous ont eu la chance de profiter des vacances et du beau temps, et ont pu se ressourcer. Mais de « gros » producteurs IARD, avec la loi Hamon et son lot de résiliations passent leur temps à défendre leur portefeuille. Malheureusement, les budgets tarifaires souvent insuffisants ne permettent pas d'arrêter la déferlante. Ces mêmes producteurs sont également inquiets sur l'utilisation prochaine de net IARD couplé de l'IPad pro. **L'UDPA-UNSA revendique une réponse appropriée pour nos collègues IARD, avec le maintien de leur poste portable.** N'oublions pas que nombre de collègues experts IARD connaissent de belles réussites sur la multi vente et qu'il serait inconcevable de les maltraiter.

Pléiades : toujours de l'innovation !

Attention sur la paye d'août, les commerciaux entrés à l'UAP avant septembre 1998, se sont vus créditer l'allocation de scolarité alors que leur(s) enfant(s) ne sont plus concerné(s). Cette allocation sera reprise en paye de novembre 2016.

Pour ceux dont le versement n'est pas une anomalie, allez sur Pléiades - mes demandes – sélectionnez une demande et cliquez sur , puis joignez le certificat de scolarité.



Aujourd'hui, plus que jamais, il est nécessaire que vous rejoignez l'UDPA-UNSA pour que face à la Direction et à tous ces projets qui peuvent menacer votre devenir, il existe pour vous défendre une force de propositions forte et vigilante à l'égard de vos conditions de travail, de rémunération et d'avenir.

Venez-vite nous rencontrer dans la permanence syndicale de votre site, ou contacter l'un des représentants de l'UDPA-UNSA.

Sud-Est	Karl Combette (Coordinateur Régional, élu CE)	06 03 78 73 33
	Michel Gonzales (coordinateur EB/EI- élu DP)	06 09 85 28 69
	Valérie Lengagne (DS)	04 67 20 28 30
	Eric Graziani (élu DP et CE)	06 51 11 45 44
	Murielle Phaure (élue CHS-CT)	04 72 75 45 33
	Frédéric Roesch (Coordinateur Cadre + RS CE)	06 72 43 24 50
	Pascal Soulier (élu DP)	06 61 06 98 76
	Christophe Sessieq (élu DP et CE)	06 03 78 61 86
Sud-Ouest	Sylvia Adam (Coordinatrice régionale)	06 79 25 19 68
	Jean Rouat (RS CE)	06 81 69 92 27
	Fernando Jorge (élu CE et DP)	06 89 90 11 97
	Fémi Dossut (élu CE et DP)	06 70 44 94 67
	Gérard Lasalde (élu DP)	06 86 84 36 42
	Bertrand Testu de Balincourt (élu DP)	06 84 79 30 76
	Nathalie Loustalot (RS CHS-CT déléguée syndicale)	06 79 61 60 97
	Frédérique Remy (Elue CHS-CT déléguée syndicale)	06 58 99 49 49
Nord-Est	Xavier Bouilly (coordinateur régional – élu CE et CHS-CT)	06 40 46 29 16
	Dominique Gulluscio (élu DP + CE)	06 74 53 70 09
	Franck Oudoire (RS CE)	06 60 58 65 00
	Bruno Clément (assistant DP)	06 13 78 62 35
	Manuel Rodrigues (élu CE)	06 16 08 61 97
	Dominique Dupont (RS CHS-CT)	06 38 82 93 64
	Eric Gavillot (élu DP et RS CHS-CT)	06 83 23 70 03
	Marie Christine Faure (secrétaire CE + élu DP, DS)	06 87 98 79 94
Frédéric Mulin (élu DP)	06 08 07 02 28	
Ouest	Marc Perret (RSS régional, commission produit)	06 38 38 34 30
	Pascal Soullard (élu CHS-CT)	06 09 95 26 55
	Valérie Legrand (RS en CHS-CT)	06 08 02 02 99
Ile de France	Claudine Magusto-Bourgeois (élue DP et CHS-CT, DS)	06 60 64 93 65
	Arnaud Martin (élu DP, DS)	06 11 86 99 29
	Giulia Schumacher (élue CE, CCE, DSC Négociation)	06 76 71 38 06
	Georges Cusinato (RS CHS-CT)	06 75 98 38 04
	François Blanchecotte (élu CE)	06 09 11 87 43
	Patrice Gout (commission formation)	06 70 07 07 35
Marylène Baltazart (Coordinatrice Régionale)	01 30 82 86 12	